

# Programma van Eisen

## Scholingsbegeleiding Jongeren

2 maart 2026

Kenmerk 2025WI822

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>3</b>
1.1	Social return	3
1.2	Indexering	3
1.3	Facturatie	4
1.4	Commerciële eisen	4
1.5	Eisen aan de opdracht	5
1.6	Eisen aan het personeel	6
1.7	Klanttevredenheidsonderzoek	7
1.8	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	7
1.9	Eisen aan het partnerschap	8
1.10	Privacy en Klachten	8

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

## 1.1 Social return

- Eis 1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van minimaal 5%.
- Eis 3. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 4. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 5. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 6. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 7. Na gunning van de opdracht plant u via [socialreturn@utrecht.nl](mailto:socialreturn@utrecht.nl) een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

## 1.2 Indexering

- Eis 8. Eén maal per jaar mogen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2028.
- Eis 9. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:  
**$$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$$**  
Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:  
CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100  
Periode: jaarindex.  
Voor de indexcijfers geldt:  
Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.  
Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage =  $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

### 1.3 Facturatie

- Eis 10. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 11. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 12. U factureert maandelijks via [factuur@utrecht.nl](mailto:factuur@utrecht.nl). De prestatiebewijzen (bewijzen dat u de opdracht heeft uitgevoerd) behorend bij de factuur verstuurt u via beveiligde mail naar [fbreintegratie@utrecht.nl](mailto:fbreintegratie@utrecht.nl).
- Eis 13. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 14. In aanvulling op artikel 18.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 20218 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of gemeente;
  - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
  - Omschrijving van de dienst die heeft plaatsgevonden.
- Eis 15. U stemt in met de navolgende wijze van betaling:
- 75% van de trajectprijs per plaatsing op school;
  - 25% van de trajectprijs na voldoen van de 10 maanden nazorgtermijn.
- Eis 16. U heeft recht op uitbetaling van 25% van de trajectprijs als u de jongeren 10 maanden volledige nazorg heeft gegeven. Hiervoor dient u de rapportages genoemd in eis 33 te hebben overlegd. Van u wordt verwacht dat u gedurende deze periode aantoonbaar en structureel invulling heeft gegeven aan de nazorgverplichting.

### 1.4 Commerciële eisen

- Eis 17. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 18. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
- Eis 19. Het totaalbedrag van uw inschrijving overschrijdt de € 600.000,- (exclusief btw) in ieder geval niet. Inschrijvingen boven het plafondbedrag van € 600.000,- worden terzijde gelegd.

## 1.5 Eisen aan de opdracht

- Eis 20. U bent in staat gedurende de overeenkomst om een onregelmatige instroom van aanmeldingen voor trajecten te verwerken.
- Eis 21. U bent in staat om binnen 5 werkdagen na aanmelding contact op te nemen met de jongere en om binnen 20 werkdagen na aanmelding het intakegesprek met de jongere te voeren.
- Eis 22. U bent in staat om alle beschreven dienstverlening te leveren conform de eisen gesteld in deze beschrijving. Dit betekent dat u verantwoordelijk bent voor het behalen van het doel van de scholingsbegeleiding jongeren, zoals beschreven in hoofdstuk 1.1 van de inschrijfleidraad en dat u alle acties binnen de opdracht zult inzetten die nodig zijn om dit resultaat te behalen.
- Eis 23. U beschikt over inhoudelijke kennis van relevante wetgeving om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit betreft in ieder geval de Participatiewet, de Wet studiefinanciering, Inburgeringswet en de wet Banenafspraak.
- Eis 24. Op de ingangsdatum van de overeenkomst en de dienstverlening beschikt u over een (voorlopige) uitvoeringslocatie in de stad Utrecht, die goed bereikbaar is voor jongeren van de gemeente Utrecht. De locatie voldoet aan de Arbonormen. De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en met de fiets, is voldoende geschikt als leslocatie en is toegankelijk voor minder validen.
- Eis 25. U beschikt over een agressieprotocol waarmee u de veiligheid van uw personeel en onze jongeren waarborgt. Het protocol levert u bij het verificatiegesprek in.
- Eis 26. U benadert onze jongeren respectvol, mensgericht en positief.
- Eis 27. U houdt bij inburgeraars rekening met hun achtergrond en hun mogelijke kennishiaten van het Nederlandse onderwijssysteem.
- Eis 28. U begeleidt de jongere om de randvoorwaarden zoals kinderopvang etc. hanteerbaar te maken om deel te kunnen nemen aan een opleiding.
- Eis 29. U bent zich bewust dat deelname aan het traject niet vrijblijvend is en een verplicht karakter heeft en past u dienstverlening hierop aan.
- Eis 30. Aan het begin van het traject stelt u het opleidingsniveau en de interesses van de jongere vast, zodat u de jongere adequaat kunt begeleiden naar passend onderwijs.
- Eis 31. U heeft een concrete aanpak op hoe u de nazorg vormgeeft om uitval te voorkomen.
- Eis 32. U spant zich in om de jongeren van maximaal 10 maanden nazorg te voorzien, rekening houdend met het vrijwillige karakter van de nazorg voor de jongere.
- Eis 33. U heeft een concreet en uitvoerbaar verzuimprotocol.
- Eis 34. U levert gedurende het traject de volgende rapportages aan:
- Bij start traject: trajectplan/leerplan
  - 3 maanden na start traject - voortgangsrapportage
  - 6 maanden na start traject - voortgangsrapportage

- 8 maanden na start traject - nazorg voortgangsrapportage
  - 10 maanden na start opleiding - eindrapportage
- Eis 35. Wanneer gemeente de kosten of een deel van de kosten voor de opleiding van de jongeren draagt, mag de jongere zich pas inschrijven op de opleiding na schriftelijk akkoord van de werkcoach/inburgeringscoach.

## 1.6 Eisen aan het personeel

- Eis 36. Bij start van de opdracht is al het personeel dat betrokken wordt bij de uitvoering in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanvragen, overleggen en actueel houden van deze VOG voor alle medewerkers die op de opdracht worden ingezet
- Eis 37. Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op C1 niveau CEFR voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 38. U bent bereid en in staat een centrale contactpersoon of docent in te zetten met onderwijservaring in de doelgroep jongeren (en schooluitval), en met relevante en actuele kennis van de scholingsmogelijkheden en de gang van zaken in het onderwijsveld, met name in het MBO. Deze contactpersoon heeft een relevante en actuele kennis over realistische en kansrijke scholings- en beroepsmogelijkheden voor deze doelgroep.
- Eis 39. Opdrachtnemer dient met een vast team van contactpersonen voor zowel de gemeente Utrecht als jongeren dagelijks telefonisch en per mail bereikbaar en beschikbaar te zijn van minimaal 9.00 tot 17.00 uur. Op vragen van werkcoaches en inburgeringscoaches wordt binnen één werkdag gereageerd. De gegevens van deze contactpersonen dienen te worden verstrekt aan Werk en Inkomen.
- Eis 40. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring. Wijzigingen in de contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u direct door aan de contractmanager en senior werkcoach van de gemeente Utrecht.
- Eis 41. De centrale contactpersoon/docent heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het begeleiden van jongeren en het interveniëren op houding en gedrag. Deze persoon heeft goede en actuele kennis van het onderwijsveld, met name binnen het MBO op allerlei vlakken, bijvoorbeeld de wettelijke kaders, de toelatingseisen en het –beleid, de dagelijks praktijk op school en in de klas, intakeprocedures, cultuur en sfeer op school. Deze persoon heeft relevante en actuele kennis over realistische en kansrijke scholings- en beroepsmogelijkheden voor deze doelgroep.

- Eis 42. U garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van uw medewerkers beschikt u over mogelijkheden om gekwalificeerd vervangend personeel in te zetten.
- Eis 43. Tijdens de uitvoering van het contract wil de gemeente Utrecht (contractmanager) zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over:
- het vertrek dan wel de uitval van individuele medewerkers, ingezet op deze opdracht;
  - de wijze en termijn waarop de ontstane vacature zal worden ingevuld;
  - de wijze waarop de continuïteit voor de jongere wordt gewaarborgd (warme overdracht van consultant op consultant, eventuele tijdelijke waarneming, etc.).
- Eis 44. U gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van personeel niet tot hogere kosten voor gemeente leidt. Het vervangende personeel dat wordt ingezet beschikt over voor de opdracht vereiste deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk ingezette personeel.
- Eis 45. U gaat ermee akkoord dat personeel dat naar oordeel van gemeente niet de vereiste deskundigheid en ervaring heeft om de opdracht uit te voeren, gemeente gerechtigd is vervanging te eisen.

## **1.7 Klanttevredenheidsonderzoek**

- Eis 46. Gemeente stelt bepaalde kwaliteitseisen en wil dit ook terug zien in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer richting de jongeren in de vorm van een klant-ervaringsmeting. In de inschrijvingsleidraad heeft Gemeente de werkwijze van de dienstverlening beschreven. Concreet betekent dit dat Opdrachtnemers aantonen hieraan te voldoen door:
- Doorlopend klant-ervaringsmeting op cruciale punten in hun klantreis te meten en verbeter suggesties op te halen, hun dienstverlening hiermee te verbeteren en de dashboard rapportages plus verbeteracties met gemeente te delen. Waar nodig bereid te zijn de vraagstelling aan te passen, i.o.m. gemeente.
  - De kritieke prestatie indicatoren en het klanttevredenheidsonderzoek zijn onderdeel van de contractevaluatie.

## **1.8 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst**

- Eis 47. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat van uw zijde nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.

- Eis 48. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 49. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
  - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
  - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
  - het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van Scholingsbegeleiding Jongeren.
- Eis 50. U bent ervan op de hoogte en stemt ermee in dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

## **1.9 Eisen aan het partnerschap**

- Eis 51. U bevestigt uw bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en samen te werken met derden.
- Eis 52. Uw samenwerking met de gemeente Utrecht verloopt in partnerschap. Er is regelmatig overleg tussen u en de werkcoaches/inburgeringscoaches over de jongere en de voortgang van het traject.
- Eis 53. U verklaart zich bereid om de uitvoering van de raamovereenkomst regelmatig te evalueren en constructief mee te denken en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening, welke ingegeven kunnen worden door lopende organisatieontwikkelingen binnen Wenl van de gemeente Utrecht of in verband met gewijzigde regelgeving. Daarnaast staat u open voor het ontwikkelen en/of organiseren van nieuwe producten.
- Eis 54. U stemt er mee in dat de gemeente Utrecht u kan vragen om experimenten en projecten uit te voeren, die een relatie hebben met de opdracht of u kan vragen voor het ontwikkelen en/of organiseren van nieuwe producten binnen de eenheidsprijs.

## **1.10 Privacy en Klachten**

- Eis 55. U beschikt over een klachten- en privacyreglement.
- Eis 56. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeente en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachten- en privacyreglement ter verificatie toe te sturen.
- Eis 57. In de afhandeling beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de



wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.

- Eis 58. U gaat ermee akkoord dat u de bijgesloten Gegevensleveringsovereenkomst (GLO) invult en ondertekent tegelijkertijd met de overeenkomst.
- Eis 59. U verwerkt de gegevens die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst.
- Eis 60. Persoonsgegevens worden verwijderd zodra die niet langer nodig zijn voor het oorspronkelijke doel waarvoor ze zijn verzameld.
- Eis 61. Er wordt gebruik gemaakt van versleuteling bij de uitwisseling van gegevens over interne als externe netwerken.
- Eis 62. Informatiebeveiligingsincidenten en datalekken dienen binnen 12 uur na ontdekking te worden gerapporteerd aan de contactpersoon van de betreffende partij.
- Eis 63. Gebruikers hebben enkel toegang tot de data waarvoor zij specifiek bevoegd zijn (conform autorisatiematrix).
- Eis 64. Data wordt veilig opgeslagen in databases of bestanden, waarbij zeer gevoelige gegevens worden versleuteld.